



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KOMITMEN, KEPERCAYAAN, LOYALITAS DAN DAMPAKNYA PADA PERILAKU PELANGGAN (PADA KONSUMEN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI KOTA BANDA ACEH)

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh reputasi perusahaan terhadap komitmen, kepercayaan dan loyalitas dampaknya pada perilaku pelanggan (pada konsumen maskapai Garuda Indonesia). Responden dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa layanan penerbangan Garuda Indonesia di Banda Aceh (non-probability sampling). Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (structural equation modeling). Berdasarkan hasil analisis SEM ditemukan bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif terhadap komitmen, reputasi perusahaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan, reputasi perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas, komitmen berpengaruh positif terhadap perilaku pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif terhadap perilaku pelanggan, loyalitas berpengaruh positif terhadap perilaku pelanggan, komitmen, kepercayaan, loyalitas memediasi antara reputasi perusahaan dan perilaku pelanggan.

Kata kunci : Reputasi Perusahaan, Komitmen, Kepercayaan, Loyalitas, Perilaku Pelanggan